

最新物业进场工作汇报 物业项目全面安全 安全工作计划(优秀7篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。我们该怎么拟定计划呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

物业进场工作汇报 物业项目全面安全工作计划篇一

自从我部在20xx年提出“首问负责制”的工作方针以来，20xx年是该方针全面落实的一年。无论我们在日常工作中遇到什么问题，都可以不推诿地把工作做好，负责到底。无论是否属于这个岗位，都需要跟进落实，才能保证公司各项工作的惯性，使工作处于良性状态，大大提高我们的工作效率和服务质量。据记录统计，今年前台接到电话26000多个，接到维修10300多个，其中接待业主日常维修7000多个，公共维修3300多个；日均电话70多，日均接待30多，日均回访20多。

在实行“首问负责制”政策的同时，我们在7月份对前台进行了培训。主要为前台服务规范、前台服务规范用语、礼仪礼仪、说话礼仪、送客礼仪、回答礼仪、行为规范、前台业务规范用语等。培训结束后，进行笔试和日常考核，每周在前台提出“微笑、问候、标准”等服务口号。我们按照平时的成绩奖罚到月底，大大提高了前台服务，赢得了广大业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布实施和其他相关法律法规的完善，人们对物业公司的要求越来越高。物业管理不再满足于走在边缘的现状，而是走向专业化、程序化、规范化。在公园的日常管理中，我们严格控制和加强检查，发现了公园内的非法经营和装饰。从管理服务的角度，我们善意劝说并

及时制止，并与公司法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如修建小阁楼、安装外阳台盖等。一经发现，我们立即发出整改通知，责令其立即整改。

以前客服部门对收费工作不够重视。没有专职收费人员，楼管兼职收费，周六周日才收。结果楼管把检查放在第一位，充电放在第二位。这样楼管就没有压力了，收多收少，甚至收一样的东西都是一样的，严重影响了收费率。因此，从今年第二季度开始，我们开始改革，取消楼宇管理人员，设置专职收费员，工资与收费标准直接挂钩，建立激励机制，不辞退不适应改革的楼宇管理人员。通过改革，招聘专职收费员被证明是有效的。一期充电率从55%提高到58%；第二期从60%提高到70%；第三阶段从30%增加到40%。

物业管理行业是一个法律制度不完善的行业，涉及面很广。专业知识对物业管理来说很重要。然而，物业管理的理论还不成熟，实践中缺乏经验。市场环境已经逐渐形成，要走上正轨还需要很长时间。这些客观条件都决定了我们的员工需要不断学习，学习行业的法律、法规和趋势，这对我们做好工作是非常有利的。

(1) 做好礼仪培训

好的形象给人一种喜悦和喜悦的感觉。物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访。我们热情周到，面带微笑，心地善良，让业主即使带着情绪来，我们周到的服务也会减少情绪，让我们解决业主的问题。在这方面，陈经理专门对整个部门的员工进行专业培训，这完全是酒店式的服务标准对员工的要求。如果接待员接电话，她必须在铃响三次以内接电话。第一句是“您好”，天元物业x号x为您服务”。前台服务人员一定要站着服务，无论是公司领导还是业主经过前台都要打招呼，这样既提升了客服部门的形象，也在一定程度上提升了整个物业公司的形象，凸显了物业公司的服务性质。

(2)做好专业知识培训，提高专业技能

除了礼仪培训，专业知识培训是主要的。我们定期对员工进行这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法律法规，学习相关法律知识，从法律上解决实践中遇到的问题。我们还邀请了工程硕士给我们讲解关于工程维护的知识。如果业主报修的话，我们应该可以分辨出维修地点，基本处理方法，师傅应该带什么工具，工程质量各个部分的保修期。这些问题搞清楚了，才能向业主宣传。让业主清楚的知道，物业管理不是永远有保障的，交了物业费之后的一切，我们公司都不负责。我们就拿几个经典案例一起讨论分析学习，物业公司在发生纠纷的情况下承担多大的责任。我们都需要在工作中学习和积累经验。

物业管理需要体现人性化管理，开展各种有趣的社区文化活动，这是物业公司与业主之间的桥梁。前几年，物业公司还组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、花园活动、短途旅游和各种象棋比赛。已被全体业主认可，但结合物业实际运营情况，元/平米的标准物业费连日常管理费用都保障不了，更何况组织这些活动要花很多钱。在这种情况下，我们应该克服困难，拓宽思路，多思考方式，合理利用园区资源开展有偿活动。

根据实际情况，我们联系了一些电器城、健身器材中心、英利来蛋糕店、婴幼儿早教中心等单位在园区开展活动。这些公司提出提供一个完整的项目，公园的主人参与其中是为了好玩。经销商不仅分发礼物，而且物业公司还收取一定的费用来弥补物业费用的不足。

通过反复的活动，体现了xx小区人性化的物业管理，同时加强了物业公司与业主的沟通交流，为公司增加了一笔收入。据统计，自3月20xx日以来，园区以活动形式收取的现金和实物共计约13850元。

今年客服部一直在配合工程部对二期没有水表的住户进行调查。据统计，大约有50户家庭自入住以来没有安装水表，也从未缴纳过水费。我们必须赶紧安装手表，并尽最大努力收回成本。而且在安装的过程中，我们发现了新的问题。许多卡式水表需要新电池。面对这种情况，我们部门派出专人负责这九栋楼的筛查和水费收取。在工程部的配合下，到目前为止，我们已经安装了36个水表，并收回了成本。

今年7月，全市自来水价格统一调整，园区20xx户以上。我们必须在6月底前逐户结清水费，以利于7月份水费平稳过度上涨。鉴于这种情况。时间紧，任务重。我们及时调整频率，把员工分成不同的区域，让客服部门的所有员工都停下来，加班收水费。通过大家的共同努力，我们尽了最大努力在不到一个月的时间内完成了这项任务。7月份的水价从元/吨提高到2。每吨8元。与此同时，我们基本上已经走过了从未收过水费的家庭。约有50户被发现失踪，总回收成本约为2,454英镑。7元。关于这个问题，我部要求以后水费按月收取，而不是以前规定每季度收取一次，这样可以减少工作失误，详细了解每家每户。

物业进场工作汇报 物业项目全面安全工作计划篇二

德化新街是一条地下商业步行街，根据目前新街公司的运作模式及岗位管理的需求，物业部人员维持目前的人数的外，继续招聘电梯工2名，瓦工1名，空调工1名。保证水电系统、电梯系统及公共设施的正常运行。为保证应急事件得以及时有效的处理，在现有人员编制中，夜间实行备勤制度。

二、工作安排

(1)加强物业部的服务意识。目前在服务上，物业部需进一步提高服务水平，特别是在方式、质量及工作标准上，更需进一步提高。本部门将定期和不定期的开展服务意识和方式的培训，提高部门人员的服务质量、服务效率、工作标准。

(2)完善制度，明确责任，保障部门良性运作。为发挥物业部作为物业和商家之间发展的良好沟通关系的纽带作用，针对服务的心态，完善和改进工作制度，从而更适合目前工作的开展。从设备管理和人员编排完善制度，真正实现工作有章可循，规范工作。通过落实制度，明确责任，保证了部门工作的良性开展。

(3)加强设备的监管、加强成本意识。物业部负责所有的设施设备的维护管理，直接关系到物业成本的控制。熟悉设备运行、性能，保证设备的正常运行，按照规范操作，操作是监管的重力区，物业部将按照相关工作的需要进行落实，做到有设备，有维护，有成效；并且将设施设备维护侧重点规划到具体个人。

(4)开展培训，强化学习，提高技能水平。就目前物业部服务的范围，相对于同类商场还比较有限，特别是局限于自身知识的结构，为进一步提高工作技能，计划采取“走出去请进来”的工作思路，即派优秀员工外出考察学习，聘请专家前来培训指导，并且结合实际开展理论学习，取长补短，提高整体队伍的服务水平。

(5)针对设施设备维护保养的特点，拟定相应的维护保养计划，将工作目标细化。变配电、电梯、中央空调等大型设备按时按量、责任到人。

三、做好能源控制管理

(1)提高所有员工的节能意识。根据商场温度的变化适时开关中央空调，制定开关时间等。

(2)制定必要的规章制度。比如物料二次回收利用制度。

(3)采取必要的技术措施，比如商场内广告灯箱和公共区域照明设施设备的改造，根据季节及时调节开关灯的时间，将能

耗降到最低。

(4) 在设备运行和维修成本上进行内部考核控制，避免和减少不必要的浪费。

(5) 每月定时抄水电表并且进行汇总，做好节能降耗的工作。

四、预防性维修

(1) 预防性维修：所有设施设备均制定维护保养和检修计划，按既定的时间、项目和流程实施预防性检修。

(2) 日常报修处理：设施、设备的日常使用过程中发现的故障以报修单的形式采取维修措施。

(3) 日常巡查：物业部各值班人员在当班时对责任范围内的设备、设施进行一至两次的巡查，发现故障和异常及时处理。

五、健全设备、设施档案，做好维修工作检查记录。

为保证设备、设施原始资料的完整性和连续性，在现有基础上进一步完善部门档案管理。做好设施设备资料的收集跟进工作。

六、设施设备计划维保工作：

(1) 严格执行定期巡视检查制度，发现问题及时处理，每日巡检不少于1次。

(2) 根据季节不同安排定期检查，特别是汛期，加强排水系统巡视检查力度确保安全。

七、费用计划

我们工程部将通过开展以上工作，展现我们公司的服务形象，

为商家提供更为优质贴心的服务，为公司今后的发展创造更好的条件。

物业进场工作汇报 物业项目全面安全工作计划篇三

根据所提示数字，管理面积约为万*方米，其中，高层建筑约占总数的50%，其余为小高层建筑或别墅区。小区包含变电站、换热站、二次加压水泵房、以及电梯、电子监控系统等大型公共设备，其设备数量不详。住宅约10万*米，绿化面积约万*米，地下车库约万*米，其中涵盖25部电梯、217个车库、264个车位等。

1、管理机构设置及人员配置

根据管理服务的总体设想及小区的特点，本着“以人为本、服务至上、精干高效、以岗定人”的原则建立物业管理机构，管理实行项目经理负责制。该项目设项目经理1人和客户服务部（以下简称客服部）、维修部、安防部、环境部等四个职能部门，共需配置约39人。每个部室分别设立一个主管，协助项目经理完成小区日常的各项服务工作。并制定个部门主管及员工的岗位责任书（附后），在公司检查时，可依照岗位责任书内容进行对员工的bi行为规范和工作质量进行检查。员工薪酬待遇和假期福利等由物业公司办公室根据本公司薪酬制度决定。

至于服务人员的服务标准要求，如客服部的维修处理及时率、回访率，维修部的维修及时率、设备设施完好率，安防部对项目的巡查频次以及环境部对园区的打扫频次和标准，则依照公司所提供的服务等级为准。

客服部

根据管理面积和国际质量体系标准，客服部安排5名管理人员。其中包括：

客服主管一名，主要负责项目客服部的日常管理工作，检查客服人员的日常行为规范、服务质量及工作完成情况，处理客户的投诉和下属员工的绩效评定及培训，并参与小区各项费用的收取工作。

接待员1名，负责项目部服务电话的接听、记录、维修任务传达和客户满意度回访工作以及顾客花名册的管理、更新工作。

收费员（财务）1名，负责项目物业费、水电费的收取，并控制有偿服务费的收缴和管理工作，对所收取款项应在当日做好相关记录后，交总公司财务室保管。并负责相关票据和收费台账的管理工作。（如有水电表查抄工作，可委托维修部门协助完成）

库房管理员1名，负责项目所需物资的采购报表，出入库管理和办公设备的管理工作。

行政文员1名，负责项目日常文件的打印、申报以及对外相关部门的沟通协调工作。

四名员工相辅相成，协作沟通，在完成本职工作的前提下，分别分配相应的收费任务，以便收费工作更顺利的开展。各项工作做到日产日清、及时记录、及时回访，并生成电子文档，以便日后查找。

维修部

主管1名，主要负责管理本部门员工处理本部门日常报修、日常设备巡检、维护保养和下属员工的培训及绩效评定工作。

其余5人分别为电工2名、水暖工2名、电梯维护人员1名（如电梯维保由专业维修公司分包，则可省去该职务人员），分别负责项目的水电暖日常维修和电梯维保工作。为扩大项目的服务范围，分别对5名维修人员培训学习物业相关的其他技

能，例如单元对讲系统维修、土建维修、门窗维修等，使维修人员能够全方位发展。员工薪酬以绩效考核制制定，以激励员工的工作积极性。每天设一名维修人员夜间值班，负责项目夜间报修工作的处理和小区照明系统的检查与维修工作，做好值班记录。

负责辖区内大型设备设施的. 春秋季节检修工作，每年的4月和10月对小区内的大型公共设施（如：配电箱、水泵房、给排水系统等）进行常规性检查，确保设备设施的完好运行（春秋季节设备设施维保计划需根据实际另行拟定）。

负责辖区内重大节日期间，社区文化活动的协助实施工作。如节日期间的园区布置及维保工作等。

安防部

根据项目实际情况，安防部设安防人员13名，以8小时三班倒

安防部主管1名，主要负责管理本部门员工，处理本部门日常事务，并负责对下属员工的bi行为规范和工作的检查，下属员工的培训及绩效评定工作。

门岗3名，主要负责小区车辆及人员的出入管理和外来人员的检查工作，对出入小区的车辆进行检查登记，如有物品出入时，应在接到客服部的物品放行凭证后方可放行。

巡逻岗6名，分别负责高层区、小高层区和地下车库区的安全防范和车辆疏导工作。

电子监控室3人，以8小时3班倒制度负责24小时电子监控系统的监视，协助安防人员管理小区安防工作，力争在第一时间发现安全隐患，以便及时排除。并负责项目部各部门员工的工作监督。

环境部

环境主管1名，主要负责管理本部门员工处理本部门日常事务和下属员工的工作检查、培训及绩效评定工作。

室内保洁员5名，9栋高层安排3名，6栋多层安排2名，负责项目楼宇内的环境卫生打扫及电梯打扫和脚垫的更换工作。

项目水系的卫生维护工作。

绿化工3名，负责项目区域内的花草树木养护、修补、浇水、防寒等工作。

1、常见突发事件的处理

火灾突发事件处理

水浸突发事件处理

电梯困人突发事件处理

未知停电事件处理

暴力突发事件处理

盗窃以及其他犯罪活动处理

以上各种突发事件均根据小区的实际情况制定详细的突发事件处理流程，防范于未然，确保项目的公共安全。

2、社区文化的开展

服务中心结合项目的实际情况，以“健康、求知、情趣、文娱、公益”为导向，开展丰富多彩的社区文化活动，营造小区特有的文化氛围。主要为重大节日的园区装饰及宣传，有

必要的情况下可开展相应的公益娱乐活动，例如由业主参加的节日联欢会、组织社区老年或儿童出行等，以增进物业与业主的友好关系，促进物业公司的发展。

物业进场工作汇报 物业项目全面安全工作计划篇四

1. 寻找、创造机会采取多种形式与客户加强沟通，比如：上门走访、顾客满意度调查、往来文件、节日期间的互动等等。及时掌握客户的信息，把握客户需求，并尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务。提高顾客满意度。

2. 利用helpdesk管理软件，注重客户信息的收集、分析、比较；根据客户反馈信息，及时做出反映。

3. 以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

4. 推动拓展、发挥“贴心管家小组”职能，使每位成员真正和客户“贴”起心来，及时为客户解决问题。

5. 规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

1. 及时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文

2. 一如既往的全力配合、支持、落实各级政府的各项政策指示，发挥我们应有的作用。

1. 利用对外包方的“月会”制度，进一步强化对外包方服务的质量控制与管理。发现问题让其限期整改。对于外包方的管理形成“严、细、实”的工作作风。

2. 对于像“外墙清洗”等类似的一次性外包服务活动，派专人跟进，发现问题，让其立即整改，严把质量关。

1. 发挥、利用宣传栏的桥梁、窗口作用，及时更新丰富宣传

栏信息，将项目部的有关管理信息、服务信息及外来信息等及时发布给业主。

3. 对于业主普遍关心的问题，利用宣传栏以专题的形式发布给业主。

4. 进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

1. 以《培训计划表》为基础，侧重培训客服人员的“服务意识、礼貌待客、案例分析”等，全面提升客服人员的综合素质。

2. 开发各种形式的新课件，加大新课题，新思想的培训；拓宽培训形式。

3. 注重培训后的效果验证与考核，最终达到提升服务品质的目的。

1. 加强五常法的执行检查力度，使每位员工都能熟练掌握并有效运用到工作中。

2. 改进电子档案、文档档案的管理方法；明确档案管理相关制度、管理流程；将一些应急预案、方案、程序、流程等单独装订成册。

3. 加强前台服务、员工纪律方面的管理。

4. 有效利用iso9001□这一管理工具，科学化管理，规范每一个服务过程、服务细节，并记录保留有效数据，提升服务质量。

5. 加强各种计划、流程的执行监察力度。

1. 持续做好垃圾分类工作，争取成为“xx市垃圾分类优秀示范

园区”。

2. 提前做好美国白蛾的相关防范防治工作，避免美国白蛾在园区泛滥，给园区及公司造成损失。
3. 争取创建“花园式单位”，做好相关工作。
4. 管理上强调以人为本，以情感人，以情动人，情满园区，着力打造和谐园区、情感园区。

客服部将在xxxx项目部的领导下，继续按照项目部的战略部署及要求，协助项目部完成公司的各项指标，加强与业主沟通，提高服务品质及为把实创上地物业得管理精髓发扬光大而继续努力。

物业进场工作汇报 物业项目全面安全工作计划篇五

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考

核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。

2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。

3、拟定车辆临停收费可行性方案。

4、配合运营中心“温馨社区生活剪影”等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

xx年御苑区将以务实的工作态度，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。

物业进场工作汇报 物业项目全面安全工作计划篇六

1、全面推行租赁经营服务工作，召开全体工作人员总动员会，明确租赁服务意义目的，统一思想，集体学习相关业务推广内容和业务办理操作流程，确保工作正常进展。

2、为提高费用收缴率，确保财务良性循环，以专题会议形式组织各物业助理、前台人员、领班级以上人员进行学习《各种费用追缴工作流程》。

3、以专题会议形式，组织三个小区管理骨干及相关工作人员

集体学习《案例通报管理制度》、《案例通报操作流程图》及相关作业表格，明确责任关系，杜绝各种同类负面案例再次发生，全面提高管理服务质量。

4、制定《保安器材管理规定》，包括对讲机、巡更棒、门岗电脑等，并认真贯彻实施，明确责任关系，谁损坏谁负责，杜绝各种不合理使用现象。

5、回顾三个小区从去年7月份以来各方面情况，以对比分析、寻找差距，为下一步工作提高作出更可行的具体措施。

2、督促管理处及时做好26-29幢摩托车位车牌的制作及安装；并督促管理处及时颁发通知，要求业主在5月20日前到管理处办妥租赁停放手续，该区域摩托车从6月1日起全面执行收费。执行前协调保安做好落实工作。

4、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。

6、做好个别岗位人员调整和招聘工作(如：绿化组长到位、管理处负责骨干到位等)，确保项目工作正常运行。

7、拟定xx华庭首届业主委员会成立方案及筹备会一系列工作措施，为创建市优工作打好基础。

1、对第三期部分摩托车不配合管理工作进行加强，发挥标识识别作用，强化凭办理租赁手续方可停放，加强收费工作。

2、加强第四、五期摩托车租赁办理管理工作，杜绝各种长期免费停车现象，维护秩序正常。

3、与财务协调，及时做好坏帐处理。

4、督促全面检测该项目红外报警系统情况，找出问题所在，并做好相应改善，确保系统的灵敏度和正常运行。

5、对个别业主在私家花园内乱搭乱建的屋棚动员拆除，以免影响整体观容。

6、督促完善该项目小区商铺的资料管理。

7、督促做好第一期、第二期部分楼梯个别部位的'朽木处理，维护物业的完好。

8、督促做好第五期共7幢对讲机故障检修。

1、做好外围红线报警的使用与维护，包括内外围两侧绿化植物遮挡的修剪等工作。

2、制定安全警报现场跟踪与核实，并明确解除警报及记录操作相关要求，避免作业疏忽。

3、跟进落实好会所泳池的开张营业，并做好相应的管理与维护工作，包括门票发售、泳池水质处理等。

4、督促做好12-15幢相关附属工程，包括架空层车位地面栏杆的安装、车位产权面积的明确(公司要求架空车位出售)、园林绿化、保安室、监控室、仓库等工作的完善。

物业进场工作汇报 物业项目全面安全工作计划篇七

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

- 1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。

- 2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。

- 3、拟定车辆临停收费可行性方案。

- 4、配合运营中心“温馨社区生活剪影”等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

20xx年御苑区将以务实的工作态度，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。